



INSTITUTO MUNICIPAL DE
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

**INFORME DE ACTIVIDADES
EJECUTADAS DENTRO DEL
ELEMENTO DE ACTIVIDADES
DE CONTROL, DEL SEGUNDO
TRIMESTRE.**

ABRIL - JUNIO

EJERCICIO FISCAL 2026



Tizayuca
Ciudad Próspera

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL



INDICE

MARCO LEGAL.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
ACTIVIDADES REALIZADAS.....	5
1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	5
2. REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE INFORMES MENSUALES DE ACTIVIDADES.....	7
3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CHECADOR DE HUELLA DIGITAL DE ENTRADAS, SALIDAS, FALTAS Y RETARDOS.....	9
4. RECEPCIÓN, REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS.....	12
RESULTADOS OBTENIDOS.....	14
EVIDENCIA DOCUMENTAL.....	16
CONCLUSIÓN.....	17



MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: artículo 134.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental: artículos 54, 61, fracc. II inciso b), 64 y 79.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo: Artículo 108, 56 fracc. XXXI y 144 fracc. II.
- Ley de Planeación y Prospectiva del Estado de Hidalgo: Artículo 40.
- Ley de Presupuesto y Contabilidad Gubernamental del Estado de Hidalgo Art. 5 fracc. IV inciso a), b), y C), art. 16 fracc. I, II, III, y IV, art. 25 fracc. I, art. 46, art. 93, 94, 95, 96, 98 y 102.
- Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo: Art. 69 fracc. IV, V y VI.
- Programa Presupuestario de Control Interno y Combate a la Corrupción, del Órgano Interno de Control del IMDUyV.



INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Actividades de Control tiene por objeto dar cuenta de las acciones desarrolladas por el Órgano Interno de Control del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda de Tizayuca, Hidalgo durante el segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026, en cumplimiento de las atribuciones conferidas por la normatividad aplicable en materia de control interno, fiscalización, vigilancia y responsabilidades administrativas.

Las actividades descritas en este informe se encuentran orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional, mediante la implementación de mecanismos preventivos de supervisión, evaluación y seguimiento que permitan verificar el adecuado funcionamiento de los procesos administrativos, el cumplimiento de las obligaciones de las personas servidoras públicas y la observancia de los principios que rigen el servicio público.

Durante el periodo comprendido de abril a junio de 2026, el Órgano Interno de Control desarrolló diversas acciones de control enfocadas en la evaluación de la calidad de los servicios públicos a través de la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana; la revisión y seguimiento de los informes mensuales de actividades presentados por las unidades administrativas; el monitoreo del sistema biométrico de control de asistencia del personal; y la supervisión permanente de los mecanismos institucionales para la recepción de quejas y denuncias, tanto en su modalidad física como digital.

Las actividades realizadas permitieron obtener información objetiva para evaluar el desempeño institucional, identificar áreas de oportunidad, emitir recomendaciones preventivas y fortalecer la eficiencia de los controles internos existentes, privilegiando en todo momento un enfoque preventivo sobre el correctivo, con la finalidad de contribuir a una administración pública más eficiente, transparente y orientada a resultados.



En ese sentido, el presente informe constituye un instrumento de rendición de cuentas que documenta las acciones ejecutadas, los resultados obtenidos y la evidencia que las sustenta, permitiendo valorar el cumplimiento de los objetivos planteados en materia de control interno y proporcionando elementos que contribuyen a la mejora continua de la gestión institucional, en beneficio del adecuado funcionamiento del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.

ACTIVIDADES REALIZADAS

1. APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

Con el propósito de evaluar la calidad de los servicios públicos que brinda el Instituto y fortalecer los mecanismos de control interno orientados a la mejora continua, el Órgano Interno de Control implementó durante el **segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026** la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana en las unidades administrativas que mantienen atención directa con la población usuaria.

Esta actividad se desarrolló en coordinación con la **Dirección de Licencias y Control Urbano**, la **Dirección de Asuntos Jurídicos** y la **Dirección de Finanzas y Administración**, mediante la participación de las personas servidoras públicas responsables de proporcionar servicios, trámites, orientación y asesorías. Al concluir cada atención, se entregó a las personas usuarias un formato de encuesta con la finalidad de conocer su percepción respecto de la calidad del servicio recibido y contar con información objetiva que permitiera identificar fortalezas y áreas de oportunidad.

El instrumento de evaluación contempló los siguientes aspectos: calidad de la atención recibida; trato del servidor público; claridad de la información proporcionada; tiempo de atención; respeto y amabilidad durante el servicio; solución o respuesta otorgada a la solicitud o trámite; y evaluación general de la experiencia. Para la valoración de cada uno de estos rubros se utilizó una escala

cualitativa representada mediante colores, integrada por las categorías **Malo (rojo)**, **Regular (naranja)**, **Bueno (amarillo)** y **Excelente (verde)**. Asimismo, se incorporó un apartado de observaciones y sugerencias, con el propósito de que las personas usuarias pudieran emitir comentarios que contribuyeran al fortalecimiento de los procesos institucionales.

Como resultado de esta actividad, durante el periodo que se informa se aplicaron **54 encuestas de satisfacción ciudadana**, de las cuales **48 obtuvieron una calificación general de "Excelente"** en la totalidad de los rubros evaluados, mientras que **6 encuestas presentaron una valoración predominantemente de "Excelente"**, registrando únicamente algunos aspectos calificados como **"Bueno"**, sin que se recibieran evaluaciones en las categorías de **Regular** o **Malo**.

“PORCENTAJE DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2026”



Los resultados obtenidos reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía respecto de los servicios que presta el Instituto, destacando la calidad

de la atención, la actitud de servicio, el trato digno y la capacidad de respuesta de las personas servidoras públicas. Asimismo, las observaciones y sugerencias formuladas por las personas usuarias constituyen un insumo importante para fortalecer la mejora continua de los procesos administrativos y optimizar la prestación de los servicios institucionales.

La aplicación periódica de estas encuestas representa una herramienta de control interno que permite evaluar la percepción ciudadana, medir el desempeño de las áreas con atención al público e impulsar acciones orientadas al fortalecimiento de la transparencia, la rendición de cuentas, la calidad en el servicio público y la confianza de la ciudadanía en la administración institucional.

IMDUYV INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA Tizoyuca

Encuesta de satisfacción
(Ayudemos a mejorar)

Nombre Completo: Aspil Rojas Teléfono: 321-0129-07

Nombre de la persona servidora pública que le atendió:
Brenda Yeany Quien Pineda

Agradecemos el tiempo que dedica para calificar su satisfacción con:

	Malo	Regular	Buena	Excelente
La atención que recibí fue:	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor público?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la claridad de la información que le fue proporcionada?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica el tiempo que tardaron en atenderlo?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la atención en cuanto a respeto y amabilidad?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la solución o respuesta que recibió a su solicitud o trámite?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica su experiencia general con el servicio recibido?	☐	☐	☐	☒

Sugerencias:

Handwritten mark

IMDUYV INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA Tizoyuca

Encuesta de satisfacción
(Ayudemos a mejorar)

Nombre Completo: Tomas Velez Teléfono: 5515328571

Nombre de la persona servidora pública que le atendió:
Arath Liame Espargo

Agradecemos el tiempo que dedica para calificar su satisfacción con:

	Malo	Regular	Buena	Excelente
La atención que recibí fue:	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor público?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la claridad de la información que le fue proporcionada?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica el tiempo que tardaron en atenderlo?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la atención en cuanto a respeto y amabilidad?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la solución o respuesta que recibió a su solicitud o trámite?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica su experiencia general con el servicio recibido?	☐	☐	☐	☒

Sugerencias:

IMDUYV INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA Tizoyuca

Encuesta de satisfacción
(Ayudemos a mejorar)

Nombre Completo: Uriel Nolasco Teléfono: 55-0492428

Nombre de la persona servidora pública que le atendió:
Ashley Eyzenda

Agradecemos el tiempo que dedica para calificar su satisfacción con:

	Malo	Regular	Buena	Excelente
La atención que recibí fue:	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica el trato recibido por parte del servidor público?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la claridad de la información que le fue proporcionada?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica el tiempo que tardaron en atenderlo?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la atención en cuanto a respeto y amabilidad?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica la solución o respuesta que recibió a su solicitud o trámite?	☐	☐	☐	☒
¿Cómo califica su experiencia general con el servicio recibido?	☐	☐	☐	☒

Sugerencias:

Ninguna

2. REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE INFORMES MENSUALES DE ACTIVIDADES

En ejercicio de las atribuciones conferidas al Órgano Interno de Control en materia de control interno, supervisión y evaluación del desempeño institucional, durante el **segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026** se llevó a cabo la revisión sistemática y el seguimiento de los informes mensuales de actividades



correspondientes a los meses de **abril, mayo y junio**, presentados por las distintas unidades administrativas del Instituto.

Las áreas responsables de la entrega de esta información fueron la **Dirección General**, la **Dirección de Investigación y Planeación Estratégica**, la **Dirección de Asuntos Jurídicos**, la **Dirección de Finanzas y Administración** y la **Dirección de Licencias y Control Urbano**. En dichos informes, las personas servidoras públicas adscritas a cada unidad administrativa reportaron las actividades desarrolladas durante el periodo, permitiendo verificar el cumplimiento de las funciones sustantivas y administrativas que les corresponden conforme a sus atribuciones.

Una vez recibida la información, el Órgano Interno de Control realizó un análisis técnico de su contenido, verificando la congruencia entre las actividades reportadas y las atribuciones previstas en la normatividad aplicable, el Manual de Organización, los perfiles de puesto y los Programas Presupuestarios vigentes. Asimismo, se revisó la consistencia de la información presentada, la adecuada descripción de las actividades desarrolladas y su alineación con los objetivos institucionales.

Como parte de este proceso de evaluación, se efectuó la revisión de posibles duplicidades de funciones entre las distintas unidades administrativas y las personas servidoras públicas que las integran, así como la identificación de actividades ajenas a las responsabilidades establecidas para cada puesto. **Derivado del análisis realizado durante el periodo que se informa, no se detectaron duplicidades de funciones ni inconsistencias relevantes en la distribución de responsabilidades**, lo que refleja una adecuada delimitación de competencias y una correcta ejecución de las actividades institucionales.

No obstante, con el propósito de fortalecer la oportunidad en los procesos de supervisión y evaluación, el Órgano Interno de Control emitió una recomendación de carácter general a las unidades administrativas, recordando que los **informes mensuales de actividades deberán remitirse dentro de los primeros tres días**

hábiles del mes siguiente al que corresponda la información, a fin de garantizar su revisión oportuna y facilitar la emisión de observaciones, en caso de resultar procedentes.

La revisión periódica de los informes mensuales constituye una actividad esencial dentro del Sistema de Control Interno Institucional, al permitir verificar el cumplimiento de las responsabilidades encomendadas a las personas servidoras públicas, fortalecer los mecanismos de supervisión y evaluar el desempeño de las unidades administrativas. Asimismo, este ejercicio contribuye a consolidar una administración pública más eficiente, transparente y orientada a resultados, mediante la implementación de acciones preventivas que favorecen la mejora continua de los procesos institucionales.

IMDUYV

IMDUYV

Tizayuca

INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

OBJETIVO DE LA DIRECCIÓN:
Segu coordinar y supervisar acciones orientadas a mejorar el desarrollo urbano y la planeación territorial, estableciendo un canal de comunicación directo adecuado para la identificación de situaciones que requieran atención de manera oportuna, así como también el cumplimiento oportuno de las leyes de desarrollo urbano aplicables al municipio.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General

FECHA QUE REPORTA ACTIVIDADES: 01 DE JUNIO DE 2026

FECHA DE ENTREGA DEL FORMATO: 01 DE JUNIO DE 2026

ASISTENTE: Dirección General

SERVIDOR PÚBLICO: Rafael Corona García

RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES:
Se realizó la revisión de los informes mensuales de las unidades administrativas, se verificó el cumplimiento de las obligaciones y se emitieron las observaciones correspondientes. Se realizó la reunión de seguimiento a las acciones derivadas de las observaciones emitidas en el mes de mayo de 2026.

INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

OBJETIVO DE LA DIRECCIÓN:
Segu coordinar y supervisar acciones orientadas a mejorar el desarrollo urbano y la planeación territorial, estableciendo un canal de comunicación directo adecuado para la identificación de situaciones que requieran atención de manera oportuna, así como también el cumplimiento oportuno de las leyes de desarrollo urbano aplicables al municipio.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General

FECHA QUE REPORTA ACTIVIDADES: 01 DE JUNIO DE 2026

FECHA DE ENTREGA DEL FORMATO: 01 DE JUNIO DE 2026

ASISTENTE: Dirección General

SERVIDOR PÚBLICO: Rafael Corona García

RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES:
Se realizó la revisión de los informes mensuales de las unidades administrativas, se verificó el cumplimiento de las obligaciones y se emitieron las observaciones correspondientes. Se realizó la reunión de seguimiento a las acciones derivadas de las observaciones emitidas en el mes de mayo de 2026.

INSTITUTO MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

OBJETIVO DE LA DIRECCIÓN:
Segu coordinar y supervisar acciones orientadas a mejorar el desarrollo urbano y la planeación territorial, estableciendo un canal de comunicación directo adecuado para la identificación de situaciones que requieran atención de manera oportuna, así como también el cumplimiento oportuno de las leyes de desarrollo urbano aplicables al municipio.

UNIDAD ADMINISTRATIVA: Dirección General

FECHA QUE REPORTA ACTIVIDADES: 01 DE JUNIO DE 2026

FECHA DE ENTREGA DEL FORMATO: 01 DE JUNIO DE 2026

ASISTENTE: Dirección General

SERVIDOR PÚBLICO: Rafael Corona García

RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES:
Se realizó la revisión de los informes mensuales de las unidades administrativas, se verificó el cumplimiento de las obligaciones y se emitieron las observaciones correspondientes. Se realizó la reunión de seguimiento a las acciones derivadas de las observaciones emitidas en el mes de mayo de 2026.

3. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CHECADOR DE HUELLA DIGITAL DE ENTRADAS, SALIDAS, FALTAS Y RETARDOS

En cumplimiento de las atribuciones conferidas al Órgano Interno de Control en materia de vigilancia, supervisión y fortalecimiento del control interno institucional, durante el **segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026** se llevó a



cabo el seguimiento permanente al sistema de registro de asistencia del personal del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, mediante la revisión de los reportes generados por el sistema biométrico de huella digital.

Para el desarrollo de esta actividad, el área de **Recursos Humanos**, adscrita a la **Dirección de Finanzas y Administración**, remitió de manera quincenal al Órgano Interno de Control los reportes correspondientes al registro de entradas y salidas de las personas servidoras públicas, relativos a los meses de **abril, mayo y junio de 2026**.

Una vez recibida la información, se realizó un análisis detallado de los registros de asistencia con el propósito de verificar el cumplimiento de la jornada laboral establecida y detectar posibles incidencias administrativas que pudieran afectar la disciplina laboral y el adecuado funcionamiento institucional. La revisión comprendió, entre otros aspectos, la identificación de:

- Retardos.
- Faltas injustificadas.
- Omisiones en el registro de entrada y/o salida.
- Inconsistencias en la aplicación de los criterios para el registro de incidencias por parte del área responsable de Recursos Humanos.

Como resultado de la revisión efectuada, el Órgano Interno de Control emitió los informes de observaciones correspondientes dirigidos a la **Dirección de Finanzas y Administración** y al responsable del área de **Recursos Humanos**, a fin de que se implementaran las acciones administrativas necesarias para la correcta aplicación de los controles de asistencia y el fortalecimiento de la disciplina laboral.

Las principales incidencias detectadas durante el periodo que se informa fueron las siguientes:

Periodo	Servidores públicos con retardos	Servidores públicos con faltas	Observaciones adicionales
1 al 15 de abril	10	1	—
16 al 30 de abril	13	0	6 servidores públicos no fueron registrados con retardos que correspondían.
1 al 15 de mayo	18	0	—
16 al 31 de mayo	24	2	—
1 al 15 de junio	14	0	3 servidores públicos no fueron registrados con retardos que correspondían.
16 al 30 de junio	23	6	1 servidor público no fue registrado con el retardo correspondiente.

Derivado de estas revisiones, se identificó que, además de las incidencias relacionadas con retardos y faltas del personal, existieron casos en los que los retardos no fueron registrados oportunamente por el área responsable, situación que fue observada por el Órgano Interno de Control para su corrección y



seguimiento, con el propósito de garantizar la confiabilidad de la información generada por el sistema de control de asistencia.

El seguimiento periódico a los registros biométricos constituye una actividad preventiva de control interno que permite verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales de las personas servidoras públicas, fortalecer los mecanismos de supervisión del recurso humano y generar información objetiva para la toma de decisiones administrativas. Asimismo, contribuye a promover una cultura de responsabilidad, disciplina y cumplimiento dentro del Instituto, en apego a los principios de legalidad, eficiencia y rendición de cuentas que rigen el servicio público.

4. RECEPCIÓN, REVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

En cumplimiento de las atribuciones conferidas al Órgano Interno de Control en materia de vigilancia, transparencia y atención de inconformidades ciudadanas, durante el **segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026** se realizó el **monitoreo permanente** de los mecanismos institucionales habilitados para la recepción de quejas y denuncias relacionadas con el actuar de las personas servidoras públicas del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Como parte de estas acciones, se efectuó la revisión continua del **buzón digital de quejas y denuncias**, disponible en la página oficial del Instituto y vinculado al correo electrónico institucional del Órgano Interno de Control, con la finalidad de identificar oportunamente la recepción de inconformidades, denuncias ciudadanas o cualquier comunicación relacionada con posibles actos u omisiones contrarios a los principios que rigen el servicio público.

De igual forma, se llevó a cabo el monitoreo periódico del **buzón físico de quejas y denuncias**, ubicado en las instalaciones del Instituto, como un mecanismo adicional que garantiza a la ciudadanía un medio accesible para la presentación de inconformidades y fortalece los canales de participación ciudadana.

Derivado de las revisiones efectuadas durante los meses de **abril, mayo y junio de 2026, no se recibieron quejas ni denuncias** a través del buzón digital alojado en la página oficial del Instituto, ni mediante el buzón físico instalado en las oficinas del IMDUyV. En consecuencia, no fue necesario iniciar procedimientos de investigación derivados de estos mecanismos de recepción durante el periodo que se informa.

El monitoreo permanente de ambos buzones constituye una actividad preventiva de control interno que permite verificar el correcto funcionamiento de los canales institucionales de recepción de quejas y denuncias, garantizando que cualquier inconformidad presentada por la ciudadanía sea atendida de manera oportuna, objetiva y conforme al marco jurídico aplicable. Asimismo, estas acciones fortalecen la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza de la ciudadanía en la actuación del Instituto y de su Órgano Interno de Control.

Quejas y Denuncias

Ingrese el nombre del denunciado:

¿A que área pertenece? (obligatorio)

Fecha de los hechos (AAAA-MM-DD) (obligatorio)

Relate el motivo de su denuncia (obligatorio)

Describe detalladamente como ocurrieron los hechos, en caso de no saber el nombre del servidor público, describa físicamente:

Lugar de los hechos: (obligatorio)

En caso de contar con testigos, favor de indicarnos:

ENCUENTRANOS

DIRECCIÓN

Calle Lázaro Cárdenas, #101 Colonia Hidalgo, Tizayuca Hidalgo, C.P. 43002

TELÉFONO

775 558 5740

CORREO ELECTRONICO

organointerno@imduyv.com



Sus datos personales se encuentran protegidos en términos de lo señalado por las leyes y demás disposiciones aplicables en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales.

☐ Denuncia anónima

Nombre del Denunciante:

Domicilio:

Colonia:

C.P.:

Correo electrónico:

Teléfono:

Enviar



RESULTADOS OBTENIDOS

Como resultado de la ejecución de las actividades de control desarrolladas por el Órgano Interno de Control durante el **segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026**, se obtuvieron los siguientes resultados:

- **Fortalecimiento de la evaluación de la calidad en el servicio público**, mediante la aplicación de **54 encuestas de satisfacción ciudadana**, de las cuales **48 (88.89%)** obtuvieron una calificación de **"Excelente"** en la totalidad de los rubros evaluados y **6 (11.11%)** registraron una valoración predominantemente de **"Excelente"**, con algunos aspectos calificados como **"Bueno"**, sin presentarse evaluaciones en las categorías de **Regular o Malo**.
- **Supervisión efectiva del cumplimiento de las funciones institucionales**, a través de la revisión de los informes mensuales de actividades correspondientes a los meses de **abril, mayo y junio**, verificando su congruencia con las atribuciones establecidas en la normatividad aplicable, los perfiles de puesto y los programas presupuestarios vigentes.
- **No se detectaron duplicidades de funciones** entre las unidades administrativas ni entre las personas servidoras públicas evaluadas, lo que evidencia una adecuada delimitación de competencias y una correcta distribución de responsabilidades dentro de la estructura organizacional del Instituto.
- **Fortalecimiento de la oportunidad en la rendición de información**, mediante la emisión de recomendaciones generales para que las unidades administrativas remitan sus informes mensuales dentro de los **primeros tres días hábiles del mes siguiente**, favoreciendo una supervisión más eficiente y oportuna.
- **Seguimiento permanente al sistema biométrico de control de asistencia**, mediante la revisión quincenal de los registros de entradas, salidas, retardos y faltas del personal, lo que permitió detectar oportunamente incidencias



administrativas e inconsistencias en el registro de asistencia para su notificación al área responsable y la implementación de acciones correctivas.

- **Fortalecimiento de los mecanismos de control del recurso humano**, mediante la emisión de observaciones dirigidas a la Dirección de Finanzas y Administración y al área de Recursos Humanos, orientadas a mejorar la confiabilidad de los registros de asistencia y garantizar la correcta aplicación de los controles laborales.
- **Monitoreo permanente de los canales institucionales para la recepción de quejas y denuncias**, tanto del buzón físico instalado en las oficinas del Instituto como del buzón digital disponible en la página oficial del IMDUyV, **sin registrarse quejas o denuncias durante el periodo informado**, lo que refleja el adecuado funcionamiento de los mecanismos preventivos de atención ciudadana.
- **Consolidación del Sistema de Control Interno Institucional**, mediante la implementación de acciones preventivas de supervisión, seguimiento y evaluación que contribuyen al cumplimiento de los principios de legalidad, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y mejora continua en la gestión pública.

En conjunto, los resultados obtenidos durante el segundo trimestre evidencian que las actividades de control implementadas por el Órgano Interno de Control permitieron fortalecer la supervisión de los procesos institucionales, verificar el cumplimiento de las obligaciones de las personas servidoras públicas, identificar oportunamente áreas de mejora y promover acciones preventivas orientadas a incrementar la eficiencia administrativa y la calidad de los servicios que presta el Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda.



EVIDENCIA DOCUMENTAL

La evidencia documental que sustenta las actividades de control realizadas por el Órgano Interno de Control durante el **segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026** se encuentra debidamente integrada, clasificada, organizada y resguardada en expedientes físicos y archivos digitales, de conformidad con los principios de orden, trazabilidad, disponibilidad y conservación documental.

Con el propósito de garantizar la transparencia, la verificabilidad y la adecuada integración del presente informe, la totalidad de la evidencia documental se incorpora en formato digital (PDF) como anexos, permitiendo acreditar el desarrollo de las actividades de control y facilitar su consulta por las instancias competentes de fiscalización, evaluación y revisión.

La documentación que integra la evidencia comprende, entre otros, los siguientes elementos:

- Formatos de **encuestas de satisfacción ciudadana** aplicadas durante los meses de abril, mayo y junio, así como la concentración de resultados obtenidos.
- Informes mensuales de actividades correspondientes a los meses de **abril, mayo y junio**, remitidos por las unidades administrativas del Instituto y revisados por el Órgano Interno de Control.
- Reportes quincenales generados por el sistema biométrico de control de asistencia (checador de huella digital).
- Oficios e informes de observaciones emitidos a la Dirección de Finanzas y Administración y al área de Recursos Humanos, derivados de la revisión de los registros de asistencia.
- Registros de monitoreo y revisión del buzón físico de quejas y denuncias.



- Evidencia del monitoreo del buzón digital de quejas y denuncias alojado en la página oficial del Instituto.

CONCLUSIÓN

Durante el **segundo trimestre del ejercicio fiscal 2026**, el Órgano Interno de Control del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda desarrolló de manera permanente las actividades de control previstas en su Programa Anual de Trabajo, orientadas a fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional, verificar el cumplimiento de las obligaciones de las personas servidoras públicas y promover una gestión pública eficiente, transparente y apegada al marco jurídico aplicable.

Las acciones implementadas permitieron evaluar la calidad de los servicios que presta el Instituto mediante la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana, supervisar el cumplimiento de las funciones de las unidades administrativas a través de la revisión de los informes mensuales de actividades, dar seguimiento al control de asistencia del personal mediante el sistema biométrico de huella digital y mantener un monitoreo permanente de los mecanismos institucionales para la recepción de quejas y denuncias.

Los resultados obtenidos evidencian un adecuado funcionamiento de los controles implementados, destacando la **alta percepción positiva de la ciudadanía respecto de los servicios institucionales**, la **ausencia de duplicidad de funciones** entre las unidades administrativas revisadas y el **correcto funcionamiento de los canales de recepción de quejas y denuncias**, en los cuales no se registraron inconformidades durante el periodo informado. Asimismo, el seguimiento efectuado al sistema de control de asistencia permitió identificar oportunamente incidencias administrativas y emitir las observaciones correspondientes para fortalecer los mecanismos de supervisión y disciplina laboral.

En este contexto, las actividades desarrolladas por el Órgano Interno de Control contribuyen a la prevención de riesgos administrativos, al fortalecimiento de la



cultura de legalidad, al uso eficiente de los recursos institucionales y a la mejora continua de los procesos internos, consolidando un esquema de control preventivo que favorece la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Finalmente, el Órgano Interno de Control refrenda su compromiso de continuar implementando acciones de supervisión, evaluación y seguimiento que fortalezcan el Sistema de Control Interno Institucional, promuevan el estricto cumplimiento de las obligaciones de las personas servidoras públicas y generen mayor confianza en la actuación del Instituto Municipal de Desarrollo Urbano y Vivienda, siempre bajo los principios de **legalidad, objetividad, profesionalismo, eficiencia, eficacia, honradez, imparcialidad, integridad y rendición de cuentas** que rigen el servicio público.

Aprobó



**L.D. ESTEFANI ITZEL RODRÍGUEZ
BARRERA**

TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE
CONTROL DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA.

Vo. Bo.



M.A.C.I.G. HIPOLITO ZAMORA SORIA
DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO
MUNICIPAL DE DESARROLLO URBANO
Y VIVIENDA